**Pesquisa de referências: Sistema de informação para gestão de Help Desk.**

**Funções do sistema:**

* Registro de ocorrências.
* Construção de fluxo de atendimento com etapas e pessoas a operarem cada etapa de feedback para o demandante do chamado.
* Respostas prontas para auxiliar autoatendimento.
* Banco de dados de soluções conhecidas para problemas relatados.
* Envio de mensagens de acompanhamento para o demandante e para a equipe de atendimento e sua gerência.
* Relatório de chamados em aberto.
* Controle de filas de chamados por especialidade técnica.
* Relatório de chamados por dia.

**Requisitos não-funcionais:**

* Tela de fácil interpretação pelo usuário.
* Integração das mensagens do sistema com WhatsApp e contas de Webmail.

**Lista de requisitos: Sistema de gestão de suporte técnico**

**Brainstorm**

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS:

-tempo de resposta das interações de tela em até 3 segundos

-rodar em ambiente WEB, compatível com navegadores Chrome, Firefox, Opera e Edge

-integração das mensagens do sistema sobre o status dos atendimentos técnicos, com Whatsapp, Telegram e contas de WebMail

-tela de fácil assimilação de operação: aplicar telas de instrução do tipo “auxílio”, “help”, explicando com vídeos, como operar cada função do sistema. Help pode ser acionado por um botão e atalho devidamente identificado

REQUISITOS FUNCIONAIS:

* Registro de ocorrências com detalhes de número de identificação, data e hora de abertura da ocorrência, nome do demandante, nome do atendente, texto informativo sobre o problema, categoria do chamado (telefonia, equipamento pessoal, falta de acesso a sistema, sistema/software inoperante ou com falha).
* Construção de fluxo de atendimento com etapas e pessoas a operam cada etapa de feedback para o demandante do chamado: encadeamento de identificações de etapas, as quais têm um perfil de usuário responsável por realizar.
* Respostas prontas para auxiliar autoatendimento com descrição do problema e descrição da solução conhecida (banco de dados de soluções conhecidas)
* Envio de mensagens de acompanhamento para o demandante e para a equipe de atendimento e sua gerência com descrição de situação de atendimento por texto
* Relatório de chamados em aberto com identificação do chamado, descrição resumida do problema em aberto e identificação e nome do responsável técnico atribuído no momento
* Controle de filas de chamados por especialidade técnica: dado um perfil técnico do atendente, listar os chamados registrados para a sua categoria
* Relatório de chamados encerrados por dia com o total de chamados aberto e encerrados no dia e o saldo remanescente de chamados pendentes.
* Possibilitar o redirecionamento de chamados entre técnicos ou equipes: apontar para qual grupo técnico o chamado deve ser deslocado
* Cadastrar metas de nível de serviço SLA com a categoria do chamado e o tempo máximo para iniciar atendimento
* Relatório de chamados que excederam o SLA
* Pontuação da satisfação do cliente com o atendimento: indicar a identificação de cadastro e nome do usuário demandante do chamado e a nota de satisfação (0 – insatisfeito, 1 – parcialmente satisfeito, 2-satisfeito, 3- encantado com o serviço). Pontuar tanto o chamado, assim que atendimento for encerrado pelo técnico, quanto pontuar o técnico.
* Relatório com ranking das notas de avaliações recebidas pelos técnicos
* Relatório de chamados em aberto por técnico

Obs chat:

- Centralizar todos os contatos relacionados às demandas de TI.  
- Iniciar um chamado com dados de identificação do cliente como: Id do cliente, CPF/CNPJ, Nome/Razão Social, E-mail.  
- Ter a opção de receber o retorno de um chamado por e-mail ou telefone/WhatsApp.  
- Registrar atendimentos presenciais e/ou remotos para otimizar o funcionamento dos sistemas  
- Possuir uma biblioteca de dúvidas, agilizando solucionar problemas mais comuns.  
- Monitorar cada etapa do processo de atendimento, até a conclusão da solicitação.  
- Possui método de avaliação na finalização do chamado, para validar o atendimento/solução.  
- Administrar permissões de acessos  
- Gerar e disponibilizar relatórios periódicos, que indiquem o status dos chamados e o cumprimento dos objetivos estratégicos.  
- Definir um tempo recomendado para o atendimento de um chamado ser solucionado.  
- Emitir alertas/notificações para os chamados que passarem desse tempo estipulado.  
- Após a finalização do atendimento, ser informado se a solução funcionou ou não, caso sim guardar na biblioteca de dúvidas.

